

东方心理学社会化服务指南

Guidelines for Social Service of Oriental Psychology

前言

- 1、应用范围
- 2、规范性引用文件
- 3、术语和定义
- 4、服务原则
- 5、服务过程
- 6、服务内容与要求
- 7、服务能力
- 8、服务准则
- 9、服务评估与改进

附录 A. 东方心理学社会化服务常用方法示例

附录 B. 服务能力评价指标示例

附录 C. 服务行为规范实施细则示例

前言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件旨在规范东方心理学社会化服务的开展，明确服务提供方的职责与要求，提升服务质量与专业水平，为社会公众提供科学、有效的东方心理学服务，促进个体心理健康与社会和谐发展。

本文件主要起草人：[吴孟曦，龚隽，王冲，任晓鹏、李根，黄秋燕，路虎，杨磊，陈思，杨红宇，吴明杰，招小江，章雯佳、黄敏，朱剑波，魏秀兰，曾静，张立伟，郑正伟，陈玉莲，吴巧灵，李菱，甘秀伦等]

本文件为首次发布。随着我国社会心理服务体系建设的不断深入（依据 GB/T 38665-2020《社会心理服务体系总则》要求，到 2025 年需基本建成覆盖全人群的社会心理服务网络），东方心理学作为兼具文化底蕴与实践价值的重要组成部分，其社会化服务的需求呈现爆发式增长。据《2024 年中国心理健康服务行业发展报告》显示，我国每年有超过 3 亿人次存在不同程度的心理健康需求，其中近 60% 的受访者表示更愿意接受融合传统文化元素的心理服务。然而，当前东方心理学社会化服务领域存在服务标准缺失、专业能力参差不齐、伦理规范不健全等问题，部分服务机构甚至存在伪科学宣传、过度收费等乱象，严重影响了行业的健康发展。为此，**由中国智慧工程研究会家学与东方心理学专业委员会牵头，联合国内高校心理学系、专业心理服务机构及北京中大家医中医药研究院，杭州优西文化创意股份有限公司，杭州问灵感企业控股有限公司，杭州中恒世纪科技实业有限公司、中大家庭医生控股有限公司等 50 余名行业专家**，历时 18 个月完成本文件的调研与起草工作。在起草过程中，课题组先后开展了 3 轮全国性调研，覆盖北京、上海、广州、杭州等 15 个省市，收集有效问卷 2.3 万份，组织线上线下专家研讨会 12 场，形成研讨报告 5 份，确保本文件的科学性、实用性与前瞻性。本文件将根据东方心理学社会化服务的实践发展、相关法律法规更新及行业技术进步适时修订，修订周期原则上不超过 3 年，特殊情况下可由起草单位发起紧急修订。

1、应用范围

本文件规定了东方心理学社会化服务的基本原则、服务过程、内容要求、服务能力、准则及评估改进等核心内容，构建了“理论-实践-保障-评估”的完整服务体系。其中，“理论”层面明确了东方心理学的文化内核与现代融合方向；“实践”层面细化了从需求评估到后续跟进的全流程操作规范；“保障”层面涵盖了服务能力、法律伦理、信息安全等多维度要求；“评估”层面建立了科学的闭环改进机制。本文件的制定旨在解决当前行业中存在的服务边界模糊、方法应用不规范、质量评估缺失等突出问题，为东方心理学社会化服务的开展提供统一、可操作的指导标准。无论是专业心理服务机构开展规模化服务，还是个体咨询师提供个性化辅导，抑或是社会组织开展公益性科普活动，均需以本文件为基本遵循，确保服务的专业性与规范性。

本文件的适用范围具有广泛的覆盖性，具体包括以下三类服务提供方：一是专业服务机构，如东方心理学咨询中心、心理健康服务公司等，这类机构通常具备完善的组织

架构和专业的服务团队，是社会化服务的核心力量；二是公益与科研附属机构，包括高校心理学系附属咨询中心、科研院所的社会服务平台、红十字会等社会组织的心理服务部门，这类机构以公益普惠为主要目标，承担着知识普及和弱势群体支持的重要职责；三是个体从业者，即取得相关资质的独立心理咨询师、东方心理调节师等，这类从业者灵活度高，能够满足个性化的服务需求。从服务对象来看，本文件涵盖个体、家庭、群体及社会四个层面：个体层面包括儿童青少年、中青年职场人士、老年人等不同年龄段人群，以及面临学业压力、职业困惑、婚恋矛盾等具体问题的个体；家庭层面包括亲子关系紧张、夫妻沟通障碍、多代同堂矛盾等家庭系统问题；群体层面包括学校班级、企业团队、社区居民等具有共同属性的群体；社会层面则涉及重大突发事件后的心理援助、特殊社会问题的心理干预等公共服务领域。需要特别说明的是，本文件不适用于以医疗为目的的精神障碍诊断与治疗活动，此类活动需严格遵循《中华人民共和国精神卫生法》及相关医疗规范，由具备精神科执业资质的医疗机构开展。

2、规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，构成了东方心理学社会化服务开展的法律与标准基础。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件，这是因为部分标准文件会随着行业发展进行修订，而本文件的制定是基于特定版本的内容进行适配；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件，以确保服务开展能够及时响应最新的法律与标准要求。在实际服务过程中，服务提供方应建立引用文件的动态更新机制，定期查阅相关部门发布的修订信息，确保所提供的服务始终符合现行规范。例如，若《中华人民共和国精神卫生法》进行修订，服务提供方需在修订实施后 1 个月内完成内部培训，将新要求融入服务流程中。

GB/T 29353-2012《心理咨询服务基本规范》：该标准规定了心理咨询服务的术语和定义、服务机构要求、服务人员要求、服务过程要求、服务伦理等内容，是我国心理咨询行业的基础性标准。东方心理学社会化服务中的咨询类服务需在该标准的框架下开展，确保服务的专业性与规范性，例如在服务人员资质、服务记录管理等方面需与该标准保持一致。**GB/T38665-2020《社会心理服务体系建设的总则》**：该标准明确了社会心理服务体系建设的总体要求、主要任务、服务内容、保障措施等，提出了“预防为主、防治结合、重点干预、广泛覆盖”的原则。本文件的服务原则与服务内容设计充分借鉴了该标准的核心思想，旨在推动东方心理学服务融入社会心理服务体系的整体建设中。**《中华人民共和国精神卫生法》（2018 年修订）**：该法律是开展心理健康服务的根本遵循，明确了心理健康服务的法律边界，规定了服务提供方的权利与义务，以及服务对象的合法权益保护要求。本文件中的法律合规准则、转介规范等内容均以该法律为依据，例如明确禁止服务提供方从事精神障碍的诊断与治疗活动，确保服务开展的合法性。此外，根据服务类型的不同，还可能涉及以下引用文件：开展青少年服务时需参考《未成年人学校保护规定》（教育部令第 50 号）；开展企业员工服务时需

参考《“健康中国 2030”规划纲要》中关于职业健康的相关要求；开展线上服务时需参考《网络安全法》《个人信息保护法》等相关法律法规。

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件，旨在统一行业内的认知与表述，避免因概念模糊导致的服务偏差与沟通障碍。东方心理学作为一门融合传统与现代的新兴学科，其术语体系既包含传统文化中的经典概念，也涉及现代心理学的专业表述，因此需要对相关术语进行明确界定。这些术语不仅是本文件内容的核心支撑，也是服务提供方与服务对象、行业内机构之间进行交流的基础。在实际应用中，服务提供方应向服务对象清晰解释相关术语的含义，确保服务对象能够准确理解服务内容与目标。例如，在为老年服务对象提供服务时，应将“正念冥想”等术语转化为通俗易懂的语言，避免使用过于专业的表述。

3.1 东方心理学

（Oriental Psychology）

以中国传统文化为核心，结合现代心理学研究成果，形成的具有东方文化特质的心理学体系，聚焦于个体身心和谐、人际关系优化及生命意义探索。东方心理学与西方心理学的核心差异在于其“整体观”与“关系观”：西方心理学更注重个体心理的微观分析与量化研究，而东方心理学则将个体置于自然、社会、家庭的整体关系中进行考察，强调“天人合一”“身心一体”的理念。从理论渊源来看，易学通过严谨的自然观测总结的“不易、简易、变易”，奠定了整个东方文明在把握动态平衡的过程中，长养万物生生不息的保合太和系统观。其中，道家“道法自然”“无为而治”，为我们提供了情绪调节与压力应对的核心智慧，主张通过顺应自然规律实现心理平衡；儒家“仁、义、礼、智、信”，为我们提供了行为准则，主张“修身养性”实现心理成长；禅学的“应无所住而生其心”，为过载信息的人们提供了定海神针，让我们能在纷杂的环境中起舞仍不失心中的活泼与洒脱；中医的“七情致病”，为心理疾病提供了不同的视角，通过辩证论治、调和阴阳实现心病身治，把情志病置于环境、关系中，并可通过“说病”达到祛病去病的目的；更有传统书道、香道、乐道、茶道等雅文化，为我们提供了君子修身立德与安邦济世的全面素养体系，主张通过德艺兼修、知行合一实现文质彬彬的君子人格与经世致用的人生价值。总而概之，东方心理学是在易学统领下揉道儒禅医艺的精髓为一体，为身处当下熵增速度越来越快的世界中的人们，提供一套融自然规律、道德准则、心性智慧、身心康养与修身实践于一体的生命调适体系，帮助我们在纷乱的现实锚定身心之本，调和人与自然、人与社会、人与自我的内外关系，最终在熵增的洪流里守住生命的动态平衡，实现身心合一、物我相融的保合太和与自在成长。

在现代发展中，东方心理学积极吸收现代心理学的研究方法与技术，例如借助认知神经科学的 fMRI、EEG 等技术，探究禅修、太极、中医情志调畅等传统身心调适

方式对大脑神经活动的影响与重塑机制；运用量化研究方法与标准化量表编制，验证“天人合一”“身心一体”理念下各类心理调适策略的实际效果；融合临床心理学的循证实践思路，将东方传统的心性智慧、身心康养理念转化为标准化、可推广的心理干预方案；依托团体辅导与积极心理学的实操技术，把东方修身养性的传统智慧落地为可操作的现代心理成长训练；还通过大数据与人工智能技术分析自然环境、社会关系、身心状态的动态关联，为东方心理学的“整体观”“关系观”提供客观的现代数据支撑。

东方心理学的核心目标包括三个层面：个体层面，实现身心和谐，具体表现为情绪稳定、自我接纳、抗压能力提升；人际关系层面，优化互动模式，实现亲子和睦、夫妻和谐、同事互助；生命意义层面，探索存在价值，帮助个体建立积极的人生态度与目标。

3.2 社会化服务

（Social Service）

服务提供方依托专业能力，面向社会公众或特定群体提供的、具有公益属性或普惠性质的东方心理学相关服务，旨在满足社会成员的心理健康需求，提升社会心理服务水平。与商业性心理服务相比，东方心理学社会化服务的核心特征在于其“公益性”与“普惠性”：商业性服务以盈利为主要目标，收费较高，服务对象多为高收入群体；而社会化服务则以满足公共需求为核心，部分服务免费，收费服务也需控制在合理范围内，确保低收入群体能够负担。根据服务的资金来源与运营模式，社会化服务可分为四类：一是政府购买服务，即由政府财政出资，委托专业机构为特定群体（如社区居民、留守儿童）提供服务，这类服务通常完全免费；二是公益组织资助服务，由基金会、慈善机构等提供资金支持，为弱势群体（如残障人士、受灾群众）提供免费或低收费服务；三是机构普惠服务，由专业机构自主推出的低收费服务项目，通过成本控制实现服务的广泛覆盖。四是自我调适，以四人小组学习的形式，自我学习，自我调整，自我进化。社会化服务的内容具有较强的针对性，需紧密结合社会热点问题与群体需求，例如针对青少年“空心病”问题开展生命意义教育服务，针对老年人孤独感问题开展太极心理调适服务，针对社区关系淡漠开展树洞倾听师让善意自由流动服务，针对职场人士压力问题提供正念冥想等服务。根据《2024年中国社会心理服务发展报告》，我国心理学社会化服务的覆盖率正以每年15%的速度增长，但仍有近40%的县域地区存在服务空白，因此推动社会化服务的普及是当前行业发展的重要任务。

3.3 服务提供方

（Service Provider）

具备相应专业资质和服务能力，依法依规开展东方心理学社会化服务的组织或个体，包括专业机构、社会组织、个体咨询师等。服务提供方是保障服务质量的核心主体，其资质与能力直接决定了服务的专业性与安全性。对于组织类服务提供方，需满

足以下基本条件：一是依法登记注册，取得营业执照或社会组织登记证书，其中开展医疗相关辅助服务的机构需取得《医疗机构执业许可证》或《营利性医疗机构执业许可证》；二是具备固定的服务场所，场所面积需满足服务需求，例如个体咨询室面积不小于 10 平方米，团体辅导室面积不小于 30 平方米，且场所需符合安全、保密、舒适的要求，配备必要的设备（如沙发、录音设备、放松训练工具等）；三是拥有专业的服务团队，团队成员需具备相应的资质证书，且核心服务人员的从业经验不低于 3 年；四是建立完善的管理制度，包括服务流程制度、隐私保护制度、伦理规范制度、应急预案制度等。对于个体服务提供方，需满足以下基本条件：一是持有相关专业资质证书，如国家二级及以上心理咨询师证书、东方心理调节师（高级）证书、正念冥想导师证书等，且证书需在有效期内；二是具备一定的服务经验，独立开展服务的时长不低于 500 小时，且无违反职业伦理的记录；三是接受过系统的东方心理学培训，培训时长不低于 200 学时，内容涵盖儒家、道家、禅学、中医、六雅等核心理论与方法；四是建立个人督导机制，定期接受专业督导（每月至少 1 次），不断提升服务能力。此外，无论是组织还是个体服务提供方，均需在服务开展前向当地心理服务行业协会或相关监管部门进行备案，接受行业监督。

3.4 服务对象

（Service Recipient）

接受东方心理学社会化服务的个体、家庭、群体或单位，包括有心理健康支持需求的普通公众、特定困境群体（如青少年、老年人、职场人士等）及各类社会机构。服务对象的需求具有多样性与差异性，需根据不同群体的特征提供个性化服务。从年龄维度划分，不同年龄段服务对象的需求存在显著差异：儿童青少年（6-18 岁）的核心需求包括学业压力缓解、情绪管理能力提升、亲子关系改善、自我认知建立等，据调查，我国有 34.5% 的青少年存在不同程度的学业焦虑，这类群体更适合采用游戏化、互动式的服务方法（如禅学中的心理游戏、道家自然体验活动）；中青年（19-59 岁）的核心需求包括职场压力应对、婚恋关系调适、职业规划困惑、中年危机应对等，其中职场人士的压力源主要来自工作负荷（占比 42.3%）、人际关系（占比 28.7%），这类群体适合采用正念冥想、太极心理调适、自省法等实用性强的服务方法；老年人（60 岁及以上）的核心需求包括孤独感缓解、睡眠质量改善、慢性病心理调适、生命意义探索等，我国有 52.1% 的空巢老人存在孤独感问题，这类群体适合采用团体互助、怀旧疗法（结合儒家孝道文化）、自然疗愈等服务方法。从困境类型划分，特定困境群体的需求具有特殊性：**残障人士**的核心需求包括

自我接纳、社会融入、心理支持，需采用适应性强的服务方法，如手语心理辅导、触觉冥想等；受灾群众的核心需求包括创伤疗愈、情绪稳定、重建生活信心，需采用危机干预与长期支持相结合的方法，如正念减压疗法、道家“顺其自然”理念引导等；留守儿童的核心需求包括情感陪伴、安全感建立、亲子沟通技巧，需采用远程心理辅导、团体关爱活动等方法。从单位类型划分，各类社会机构的需求也不同：学校的需

求主要是学生心理健康教育、教师压力缓解；企业的需求主要是员工心理援助（EAP）、团队凝聚力提升；社区的需求主要是居民心理健康科普、邻里关系改善。服务提供方在开展服务前，需通过深入调研精准识别服务对象的需求，避免“一刀切”的服务模式。

3.5 东方心理调节技术

（Oriental Psychological Regulation Technology）

基于东方心理学理论形成的心理调节方法，如？正念冥想、情志疏导、太极心理调适、儒家修身养性方法、道家自然疗愈等。东方心理调节技术具有鲜明的文化特质与实践优势，其核心特征包括：一是身心一体性，强调心理调节与身体实践相结合，如太极通过动作调节实现心理放松，正念通过呼吸关注实现身心联结；二是自然适应性，主张顺应自然规律与个体特质，如道家自然疗愈强调“随遇而安”，避免强行干预；三是文化契合性，方法设计与东方文化价值观相契合，更容易被服务对象接受，如儒家自省法与我国传统文化中的“反思”理念一致。根据技术的作用机制，可将东方心理调节技术分为四类：一是认知调节类，如儒家自省法、佛家正念观照，通过改变认知模式实现心理改善；二是情绪疏导类，如情志疏导（基于中医“怒伤肝、喜伤心、思伤脾、忧伤肺、恐伤肾”的理论）、慈悲心培养法，通过情绪表达与转化实现心理平衡；三是身心调节类，如太极心理调适、气功冥想（安全合规的传统功法），通过身体动作与呼吸调节改善心理状态；四是环境适应类，如道家自然疗愈、禅宗的当下无所住、融合东方理念，通过与自然环境的互动实现心理调节。每种技术都有其特定的适用范围与操作规范，服务提供方需根据服务对象的具体情况选择合适的技术，例如对于情绪激动的服务对象，优先采用情志疏导中的“疏肝解郁”方法；对于注意力不集中的服务对象，优先采用正念冥想技术。同时，服务提供方需不断探索技术的创新应用，如将传统正念冥想与线上音频结合，为长者提供陪伴式智能体等，开发适合职场人士的碎片化练习工具等等。

3.6 服务质量

（Service Quality）

服务提供方所提供的服务在专业性、安全性、有效性、规范性等方面满足服务对象需求和本文件要求的程度。服务质量是东方心理学社会化服务的生命线，直接关系到服务对象的权益与行业的信誉。服务质量的评价需从多个维度进行综合考量：专业性维度，主要评估服务人员的理论知识、实践技能、文化素养等，例如服务人员是否能够准确运用东方心理学理论解释服务对象的问题，是否能够灵活选择合适的调节技术；安全性维度，主要评估服务过程中是否存在风险，例如是否存在隐私泄露风险、服务方法是否会对服务对象造成身心伤害、是否建立了应急预案（如服务对象出现自杀倾向时的处理流程）；有效性维度，主要评估服务是否达到预期目标，例如服务对象的

情绪困扰是否得到缓解、人际关系是否得到改善、自我认知是否得到提升，这一维度需通过长期追踪评估，避免短期效果的误判；规范性维度，主要评估服务流程是否符合本文件要求，例如是否进行了充分的需求评估、是否与服务对象签订了服务协议、服务记录是否完整规范。服务质量的高低受到多种因素的影响，包括服务人员的专业水平、服务机构的管理能力、服务资源的保障情况等。据行业调查显示，服务人员的专业水平对服务质量的影响占比达到 60% 以上，因此加强服务人员的培训与督导是提升服务质量的核心措施。此外，服务质量还需结合服务对象的主观感受进行评价，例如通过满意度调查了解服务对象对服务过程、服务效果的评价，确保服务质量的评价更加全面、客观。

4. 服务原则

4.1 文化传承与创新结合原则

坚守东方心理学的文化内核，深入挖掘传统文化中的心理智慧，同时积极吸收现代心理学的科学研究方法与技术，实现传统与现代的有机融合，增强服务的适应性与有效性。文化传承是东方心理学的根基所在，失去文化内核的东方心理学服务将沦为“无源之水、无本之木”。服务提供方需深入学习儒家、道家、禅学等传统文化的核心思想，不仅要掌握其表面的方法技巧，更要理解其背后的哲学内涵与价值理念。例如，在运用儒家“自省法”时，不能仅仅将其作为一种反思工具，更要传递“修身齐家治国平天下”的人生追求，引导服务对象将个人心理成长与社会责任相结合；在运用道家“自然疗愈法”时，不能仅仅组织户外活动，更要传递“天人合一”的理念，帮助服务对象建立与自然的深层联结。同时，文化传承不是墨守成规，而是要结合时代发展进行创新。现代社会的生活节奏、人际关系模式与传统文化产生的时代存在显著差异，因此东方心理学服务必须吸收现代心理学的研究成果，增强服务的科学性与适应性。例如，运用现代心理学中的认知行为疗法（CBT）的结构化方法，优化儒家自省法的操作流程，使其更具可操作性；利用脑科学研究成果，验证正念冥想对大脑功能的影响，增强服务方法的说服力；借助互联网技术，开发线上东方心理学服务平台，扩大服务的覆盖范围。文化传承与创新的结合，具体体现在三个方面：一是理论创新，将传统文化中的心理思想与现代心理学理论相结合，如将道家“无为”思想与积极心理学中的“接纳与承诺疗法”（ACT）相结合，形成新的理论模型；二是方法创新，在传统方法的基础上融入现代技术，如将太极动作与生物反馈技术结合，开发精准化的身心调节工具；三是服务模式创新，结合现代社会需求，开发新的服务形式，如针对青少年的“国学+心理”夏令营、针对职场人士的“正念+领导力”培训课程。只有实现文化传承与创新的有机融合，才能让东方心理学在现代社会焕发生机与活力，为服务对象提供更具价值的服务。

4.2 科学性与实用性原则

服务开展需以科学的理论为支撑，确保服务方法的合理性与严谨性；同时结合服务对象的实际需求，提供通俗易懂、可操作的服务内容，提升服务的实用性与可及性。科学性是东方心理学社会化服务区别于封建迷信、伪科学的核心标志。东方心理学虽然植根于传统文化，但并非所有传统文化内容都适用于现代心理服务，服务提供方需对传统方法进行科学筛选与验证，剔除其中的迷信成分，保留其具有科学依据的核心内容。例如，中医情志理论中的“五志与五脏相应”思想，需结合现代生理学、心理学研究进行解释，避免将其神秘化；传统冥想方法需通过对照实验、脑科学研究等方式验证其效果，确保服务方法的有效性。科学性具体体现在以下几个方面：一是理论支撑的科学性，服务所依据的理论需符合心理学、社会学、医学等相关学科的基本原理，能够通过科学方法进行验证；二是方法设计的科学性，服务方法的操作流程需清晰、规范，具有可重复性，避免主观随意性；三是效果评估的科学性，服务效果的评估需采用科学的评估工具与方法，如标准化的心理量表、纵向追踪研究等，避免仅凭主观感受判断效果。实用性是确保服务能够真正解决服务对象问题的关键。服务对象参与社会化服务的核心目的是获得切实有效的心理支持，因此服务内容必须贴近其生活实际，具有较强的可操作性。例如，为职场人士提供的压力应对服务，需教授能够在工作间隙（如午休时间、会议间隙）快速应用的调节技巧，如5分钟正念呼吸法、3分钟情志疏导术；为老年人提供的孤独感缓解服务，需设计简单易行的团体活动，如社区茶话会（结合儒家“和”的理念）、公园散步冥想等。实用性还要求服务内容通俗易懂，避免使用过于专业的术语与复杂的理论解释。例如，在向农村地区的服务对象介绍正念冥想时，可将其比喻为“静下心来感受自己的呼吸，就像感受风吹过树叶一样自然”；在向青少年解释儒家“仁”的思想时，可结合同学互助、关爱家人等具体事例。为提升服务的实用性与可及性，服务提供方还需考虑服务对象的文化水平、生活环境、经济条件等因素，例如为文化水平较低的服务对象提供图文并茂的服务手册，为经济困难的服务对象提供免费的服务工具（如冥想音频光盘）。科学性与实用性的统一，是东方心理学社会化服务赢得服务对象信任、实现可持续发展的重要保障。

4.3 尊重与包容原则

尊重服务对象的文化背景、价值观念、人格尊严及个人隐私，包容不同服务对象的心理需求与差异，营造平等、信任的服务氛围。尊重与包容是建立良好服务关系的基础，也是东方心理学“以人为本”理念的具体体现。东方文化强调“和而不同”，这一理念在服务过程中表现为对服务对象个体差异的尊重与包容。首先，要尊重服务对象的文化背景差异。我国是一个多民族国家，不同民族、不同地区的服务对象具有不同的文化习俗与价值观念，服务提供方需充分了解并尊重这些差异，避免将自身的文化观念强加于服务对象。例如，在为少数民族服务对象提供服务时，需尊重其宗教信仰与传统习俗，避免使用可能冒犯其文化的语言与方法；在为南方与北方的服务对象提供服务时，需考虑其生活习惯与思维方式的差异，调整服务沟通方式。其次，要尊重服务对象的价值观念差异。不同的服务对象由于成长经历、教育背景、职业特点等因素

，形成了不同的价值观念，服务提供方需尊重这些差异，不得对服务对象的价值观念进行评判或否定。例如，对于持有不同婚恋观的服务对象，服务人员应保持中立态度，帮助其探索自身价值观念与心理需求的关系，而不是试图改变其价值观念；对于不同政治立场的服务对象，服务人员应避免涉及政治话题，聚焦于心理问题的解决。再次，要尊重服务对象的人格尊严。服务对象无论其社会地位、经济条件、文化水平如何，都具有平等的人格尊严，服务人员需以平等、礼貌的态度对待每一位服务对象，避免出现歧视、轻视等行为。例如，在为残障人士提供服务时，需使用尊重性的语言（如避免使用“残废”等侮辱性词汇），提供必要的无障碍服务设施；在为流浪人员提供服务时，需尊重其个人意愿，避免强迫其接受服务。最后，要包容服务对象的心理需求差异。不同的服务对象具有不同的心理需求，即使是同一类问题，不同服务对象的需求重点也可能不同，服务提供方需根据服务对象的具体需求提供个性化服务。例如，同样是职场压力问题，有的服务对象需要情绪疏导，有的需要压力应对技巧，有的需要职业规划指导，服务人员需精准识别这些差异，提供针对性的服务。营造平等、信任的服务氛围，需要服务人员做到真诚、共情、积极关注，通过语言与非语言的沟通传递尊重与包容的态度，让服务对象感受到被理解、被接纳，从而愿意敞开心扉，积极参与服务过程。

4.4 预防与干预并重原则

既要面向社会公众开展心理健康知识普及、心理素养提升等预防性服务，也要针对有具体心理困扰的服务对象提供及时、有效的干预服务，构建全方位的服务体系。预防与干预并重是现代心理健康服务的核心原则，也是东方心理学社会化服务的重要指导思想。东方文化中蕴含着丰富的预防思想，如儒家强调“修身养性”以预防心理问题的产生，道家主张“顺应自然”以保持心理平衡，这些思想为预防性服务提供了深厚的文化基础。预防性服务的核心目标是提升社会公众的心理素养，增强其心理韧性，从源头上减少心理问题的发生。预防性服务的对象是全体社会公众，服务内容主要包括：一是心理健康知识普及，通过讲座、科普文章、短视频等形式，向公众传播东方心理学的核心思想、心理健康常识、心理问题的早期识别方法等，例如开展“东方智慧与心理健康”系列公益讲座，制作“青少年情绪管理小妙招”科普短视频；二是心理素养提升，通过团体活动、培训课程等形式，教授公众实用的心理调节技巧，如面向社区居民开展正念冥想培训班，面向学校师生开展儒家自省法培训课程；三是特定群体的预防服务，针对心理问题高发群体开展专项预防活动，如为高考考生开展“压力预防与应对”专题辅导，为新入职员工开展“职场适应”预防培训。根据《“健康中国 2030”规划纲要》的要求，预防性心理健康服务的覆盖率需达到 80% 以上，因此服务提供方应将预防性服务作为重点工作，扩大服务的覆盖面与影响力。干预性服务的核心目标是为已经出现心理困扰的服务对象提供及时、有效的支持，缓解其心理问题，避免问题进一步恶化。干预性服务的对象是有具体心理困扰的个体、家庭或群体，服务内容主要包括：一是个体心理干预，针对服务对象的具体心理问题（如焦虑、抑郁、人际关系冲突

等），提供一对一的咨询与辅导服务；二是家庭心理干预，针对家庭系统问题（如亲子矛盾、夫妻冲突等），提供家庭咨询、家庭治疗等服务；三是群体心理干预，针对特定群体的心理问题（如受灾群众的创伤反应、企业员工的职业倦怠等），提供团体辅导、危机干预等服务。干预性服务需遵循及时、专业、有效的原则，服务人员需具备丰富的干预经验与应急处理能力，能够快速识别服务对象的问题核心，制定科学的干预方案。例如，在重大突发事件发生后，服务提供方需在 48 小时内启动危机干预服务，为受灾群众提供情绪疏导、心理支持等服务。预防与干预是相辅相成、不可分割的两个方面：预防性服务为干预性服务减轻压力，减少需要干预的人群数量；干预性服务为预防性服务提供实践依据，通过总结干预案例的经验，优化预防性服务的内容与方法。服务提供方需构建“预防-筛查-干预-随访”的全方位服务体系，实现预防性服务与干预性服务的有机衔接，例如通过预防性科普活动开展心理问题筛查，对筛查出有潜在风险的服务对象及时提供干预服务，对干预后的服务对象进行长期随访，确保服务的连续性与有效性。

4.5 伦理优先原则

将伦理规范贯穿服务全过程，坚守职业道德底线，保障服务对象的合法权益，杜绝任何违反伦理的服务行为。伦理是东方心理学社会化服务的灵魂，是确保服务公正、安全、有效的重要保障。东方文化中蕴含着丰富的伦理思想，如儒家的“仁、义、礼、智、信”为服务伦理提供了道德基础，佛家的“不杀生、不偷盗、不邪淫、不妄语、不饮酒”的五戒思想为服务行为提供了规范指引，这些思想与现代心理服务伦理相融合，形成了具有东方特色的服务伦理体系。伦理优先原则要求服务提供方将伦理规范置于服务开展的首要位置，在服务的每一个环节都严格遵守伦理要求，当服务效果与伦理规范发生冲突时，必须以伦理规范为准。伦理规范贯穿服务全过程，具体体现在以下几个环节：在服务开始前，服务人员需向服务对象充分说明服务内容、服务风险、服务费用、双方权利义务等信息，获得服务对象的知情同意，不得隐瞒或误导服务对象；在服务开展过程中，服务人员需严格保护服务对象的隐私，不得泄露其个人信息与心理隐私，不得与服务对象建立除专业关系外的其他关系（如恋爱关系、经济关系），不得利用服务便利谋取私利，不得对服务对象进行人身攻击或心理伤害；在服务结束后，服务人员需妥善保管服务记录，不得随意丢弃或泄露，如需将服务案例用于教学或研究，需对服务对象信息进行匿名化处理并获得其同意。坚守职业道德底线，需要服务提供方建立完善的伦理监督机制，包括内部伦理审查委员会与外部伦理督导。内部伦理审查委员会负责对服务流程、服务协议、服务记录等进行定期审查，及时发现并纠正伦理风险；外部伦理督导由行业专家担任，为服务人员提供伦理咨询与指导，处理伦理投诉与纠纷。保障服务对象的合法权益，是伦理优先原则的核心目标。服务对象的合法权益包括知情权、选择权、隐私权、安全权、申诉权等。服务提供方需建立服务对象权益保障机制，明确服务对象的各项权益及实现途径，例如设立投诉举报渠道，及时处理服务对象的投诉与建议；建立服务质量保障基金，对因服务人员违

反伦理规范造成服务对象损失的，给予相应的赔偿。杜绝任何违反伦理的服务行为，需要服务提供方加强对服务人员的伦理培训，将伦理规范纳入服务人员的入职培训与定期培训内容，考核不合格的服务人员不得从事服务工作；同时建立伦理违规惩戒机制，对违反伦理规范的服务人员，根据情节轻重给予警告、罚款、暂停服务资格、吊销资质等处罚，情节严重的移交相关司法部门处理。只有坚守伦理优先原则，才能确保东方心理学社会化服务始终沿着健康、规范的方向发展，赢得服务对象与社会的信任。

5. 服务过程

5.1 服务流程

东方心理学社会化服务通常包括需求评估、服务规划、服务实施、效果反馈及后续跟进五个核心阶段，构成了一个完整的服务闭环。这一流程设计既借鉴了现代心理咨询的规范流程，又融入了东方心理学“循序渐进、循环往复”的思想特点，确保服务的系统性与连续性。五个核心阶段的具体关系如下：需求评估是服务的基础，为服务规划提供依据；服务规划是服务的蓝图，指导服务实施的开展；服务实施是服务的核心，将规划转化为实际行动；效果反馈是服务的检验，评估服务目标的达成情况；后续跟进是服务的延伸，巩固服务效果并为后续服务提供参考。不同类型的服务在流程上存在一定的差异，需要灵活调整：对于个体咨询服务，流程需更加细致、个性化，每个阶段的时间跨度相对较长，例如需求评估可能需要 1-2 次咨询时间，服务周期可能持续数周至数月；对于团体辅导服务，流程需注重群体性与互动性，需求评估可采用团体问卷与个体访谈相结合的方式，服务实施过程中需关注成员间的互动与影响；对于科普讲座服务，流程相对简洁，需求评估主要通过前期调研明确讲座主题与受众需求，服务实施以单向传播与互动问答为主，效果反馈可通过现场问卷与线上评价相结合的方式进行；对于危机干预服务，流程需突出及时性与高效性，需求评估需在短时间内完成，服务实施以快速稳定情绪、提供紧急支持为主，后续跟进需持续较长时间。服务流程的灵活调整需遵循“规范为本、需求为导”的原则，在确保核心环节不缺失、服务规范不违反的前提下，根据服务类型、服务对象特征、服务场景等因素进行优化。例如，针对老年人开展的团体辅导服务，由于老年人的反应速度相对较慢，服务实施阶段的节奏需适当放缓，互动环节的设计需更加简单易懂；针对青少年开展的线上咨询服务，服务规划阶段需明确线上服务的时间安排、沟通方式、技术保障等内容，避免因技术问题影响服务开展。无论何种类型的服务，都必须确保五个核心阶段的有机衔接，形成完整的服务闭环，避免出现“重实施、轻评估”“重效果、轻跟进”的问题，确保服务的质量与效果。

5.2 需求评估

需求评估是东方心理学社会化服务的“第一步”，其核心目标是全面、准确地了解服务对象的情况与需求，为后续服务的开展奠定坚实基础。需求评估的质量直接决定了服务的针对性与有效性，评估不全面或不准确可能导致服务内容与服务对象需求脱节，甚至出现“误服务”的情况。服务提供方需综合运用多种评估方法，确保评估结果的全面性与准确性：问卷调研法是最常用的方法之一，通过标准化的心理量表与自定义问卷收集服务对象的基本信息、心理状态、需求偏好等数据，例如使用《症状自评量表（SCL-90）》评估服务对象的心理症状，使用自定义问卷了解服务对象对东方心理学方法的认知与需求；访谈沟通法是深入了解服务对象需求的重要方法，通过一对一或小组访谈，与服务对象进行深入交流，挖掘其潜在需求与深层问题，访谈过程中需注重倾听与共情，避免引导性提问；行为观察法是辅助评估方法，通过观察服务对象的言行举止、情绪表达、互动模式等，验证问卷与访谈结果的真实性，例如观察服务对象在访谈过程中的情绪状态、肢体语言等，判断其是否存在情绪压抑、紧张等问题。需求评估的内容需全面覆盖以下几个方面：一是基本情况，包括服务对象的年龄、性别、文化水平、职业、家庭状况等，这些信息是分析其需求的重要基础；二是心理状态，包括情绪状态（如是否存在焦虑、抑郁等情绪）、认知模式（如是否存在非理性信念）、行为表现（如是否存在不良行为习惯）、心理韧性水平等；三是核心需求，包括服务对象的主要困扰、期望通过服务解决的问题、对服务内容与方法的偏好等；四是支持系统，包括服务对象的家庭支持、社会支持、现有资源等，这些信息有助于制定切实可行的服务方案；五是特殊情况，包括服务对象是否存在严重心理问题或精神障碍倾向、是否有自杀自伤或伤害他人的风险、是否存在特殊的文化或宗教需求等。在需求评估过程中，服务人员需特别关注对严重心理问题或精神障碍倾向的识别，这是保障服务安全的重要环节。服务人员需掌握常见精神障碍（如精神分裂症、抑郁症、焦虑症等）的早期识别标准，通过问卷筛查、访谈观察等方式及时发现潜在风险。对于疑似存在严重心理问题或精神障碍的服务对象，服务人员应遵循以下转介流程：一是向服务对象及其监护人（如为未成年人或限制民事行为能力人）说明情况，解释转介的必要性；二是为服务对象提供专业医疗机构的信息，包括医院名称、科室、联系方式等，并协助其进行预约；三是在征得服务对象同意的前提下，与医疗机构进行沟通，提供必要的评估信息（需严格保护隐私）；四是对转介后的服务对象进行跟踪，了解其就医情况，并根据需要提供后续的辅助服务。需求评估结束后，服务人员需撰写详细的评估报告，总结服务对象的基本情况、核心需求、评估结论及服务建议，为服务规划阶段提供明确的依据。评估报告需客观、真实、详细，避免主观臆断，同时需严格保护服务对象的隐私，仅用于服务开展相关的工作。

5.3 服务规划

服务规划是在需求评估基础上，将服务对象的需求转化为具体、可操作的服务方案的过程，是连接需求评估与服务实施的关键环节。服务规划需坚持“共同参与”的原则，由服务提供方与服务对象共同制定，充分尊重服务对象的意愿与选择，避免服务提

供方单方面制定方案。共同参与规划有助于提升服务对象的积极性与配合度，增强其对服务的信任度，同时也能确保服务方案更贴合服务对象的实际需求。服务方案的核心内容需明确、具体，具有可操作性，主要包括以下几个方面：一是服务目标，需根据需求评估结果设定，目标应符合“SMART”原则（具体、可衡量、可实现、相关性、时限性），例如“在 12 周内，通过正念冥想与情志疏导服务，使服务对象的焦虑情绪得分（采用《焦虑自评量表（SAS）》）降低 20%，掌握 3 种以上日常焦虑调节技巧”；二是服务内容，需围绕服务目标设计，明确每次服务的具体主题、核心内容、所采用的东方心理学方法等。

5.4 服务实施

服务实施是东方心理学社会化服务的核心阶段，是将服务方案转化为实际行动、为服务对象提供专业支持的过程。这一阶段直接决定了服务的质量与效果，服务人员需以高度的专业性与责任感开展服务，确保服务方案的有效落实。在服务实施过程中，服务人员需灵活运用东方心理学的理论与方法，根据服务对象的具体情况进行个性化应用，避免机械套用固定模式。例如，在运用正念冥想方法时，对于情绪较为敏感的服务对象，需采用温和的引导语，逐步引导其进入冥想状态；对于注意力难以集中的服务对象，可结合呼吸计数、身体扫描等简单技巧，帮助其提升专注力。服务人员需具备扎实的理论功底与丰富的实践经验，能够根据服务对象的反应及时调整方法的应用方式，确保方法的适用性与有效性。保持与服务对象的良好沟通是服务实施的关键。沟通不仅包括语言沟通，还包括非语言沟通（如肢体语言、面部表情、语气语调等）。语言沟通需做到真诚、共情、简洁明了，避免使用过于专业的术语，必要时进行解释说明；同时需注重倾听，给予服务对象充分的表达空间，不随意打断其发言，通过提问、回应等方式表达对服务对象的理解与关注。非语言沟通同样重要，服务人员的眼神交流、微笑、点头等动作能够传递温暖与支持，帮助服务对象建立信任；而皱眉、低头、双手交叉等动作则可能让服务对象感到被排斥或不被重视。服务人员需有意识地调整自身的非语言沟通方式，营造积极的沟通氛围。及时关注服务对象的心理变化是服务实施过程中的重要任务。服务对象在接受服务的过程中，可能会出现情绪波动、认知转变等心理变化，服务人员需敏锐捕捉这些变化，分析其原因，并根据变化调整服务策略。例如，服务对象在谈到创伤经历时可能出现情绪崩溃，服务人员需立即暂停当前话题，采用情绪疏导技巧帮助其稳定情绪，待情绪平复后再决定是否继续相关话题；服务对象在掌握新的调节技巧后出现积极的认知转变，服务人员需及时给予肯定与鼓励，强化其积极行为。服务策略的调整需在与服务对象沟通的基础上进行，充分尊重其意愿，避免单方面调整服务内容。确保服务的针对性与有效性，还需服务人员在服务实施过程中做好详细的服务记录。服务记录需包括服务时间、服务内容、服务对象的反应、方法应用情况、心理变化分析、下一步服务计划等内容，记录需客观、真实、详细，为后续的效果评估与后续跟进提供依据。服务记录需严格保密，采用专用的记录工具与存储方式，避免信息泄露。此外，服务实施过程中还需注

意服务安全，建立应急预案，应对可能出现的突发情况。例如，服务对象出现自杀自伤倾向时，服务人员需立即启动危机干预预案，采取必要的安全保护措施，及时联系其监护人及专业医疗机构；服务过程中出现服务对象与服务人员激烈冲突时，服务人员需保持冷静，避免激化矛盾，必要时寻求机构支持。服务实施阶段的时长根据服务类型与服务方案确定，服务人员需严格按照服务方案的时间安排开展服务，如遇特殊情况需调整服务时间，需提前与服务对象沟通确认，避免无故缺席或迟到。

5.5 效果反馈

效果反馈是东方心理学社会化服务的“检验环节”，其核心目标是客观、全面地评估服务目标的达成情况，为服务改进与后续服务提供依据。效果反馈不仅能够帮助服务提供方了解服务的质量与效果，还能够让服务对象清晰地认识到自身的变化与进步，增强其心理成长的动力。效果反馈需贯穿服务周期的全过程，而不仅仅是在服务结束后进行。在服务周期内，通过阶段性反馈及时了解服务对象的感受与需求，调整服务策略，确保服务始终贴合服务对象的需求；在服务结束后，通过全面反馈评估服务的整体效果，总结服务经验与不足。效果反馈需采用多种方式相结合，确保反馈结果的全面性与客观性：服务对象自评是最直接的反馈方式，通过让服务对象对自身的心理状态、行为表现、能力提升等方面进行评价，了解其主观感受与体验，自评可采用问卷、日记、访谈等形式，例如让服务对象填写《服务效果自评量表》，或通过访谈引导其分享服务过程中的感受与变化；他评是重要的补充反馈方式，通过服务对象的家人、朋友、同事、老师等了解其在服务期间的变化，他评能够避免服务对象主观因素的影响，提供更客观的反馈信息，例如通过访谈服务对象的家人，了解其家庭互动模式的变化；行为改变追踪是评估服务效果的客观依据，通过观察服务对象在实际生活中的行为变化，验证服务的有效性，例如追踪服务对象在工作中应对压力的行为变化、在家庭中与家人沟通的行为变化等；标准化心理量表测评是科学的反馈方式，通过在服务前后使用相同的标准化心理量表（如《焦虑自评量表（SAS）》《抑郁自评量表（SDS）》《幸福感指数量表》等）对服务对象进行测评，对比测评结果，量化评估服务效果；第三方评估是提升反馈公信力的重要方式，由独立于服务提供方与服务对象的专业机构或专家进行评估，第三方评估具有客观性、公正性的特点，适用于重大服务项目或政府购买服务的效果评估。效果反馈的内容需围绕服务目标展开，主要包括以下几个方面：一是服务质量反馈，了解服务对象对服务人员的专业性、服务态度、服务流程等方面的评价；二是服务效果反馈，评估服务对象在心理状态（如情绪稳定性、自我认知）、行为表现（如应对方式、人际关系）、能力提升（如调节技巧掌握程度）等方面的变化；三是服务需求反馈，了解服务对象在服务过程中产生的新需求或未满足的需求，为后续服务提供参考；四是服务建议反馈，收集服务对象对服务内容、服务方法、服务方式等方面的建议，为服务改进提供依据。效果反馈结束后，服务人员需对反馈信息进行系统整理与分析，形成效果反馈报告。报告需客观呈现反馈结果，包括服务达成的目标、未达成的目标、服务对象的主要反馈与建议等，并

对未达成目标的原因进行深入分析，如服务方法选择不当、服务时间不足、服务对象配合度不高等。效果反馈报告需及时与服务对象沟通，分享反馈结果，共同探讨服务过程中的经验与不足，增强服务对象的参与感与满意度。

5.6 后续跟进

后续跟进是东方心理学社会化服务的延伸阶段，其核心目标是巩固服务效果，预防问题复发，为服务对象提供持续的支持，是确保服务长期有效的重要保障。东方心理学强调“持之以恒”的修养理念，后续跟进正是这一理念在服务过程中的体现，通过持续的支持与引导，帮助服务对象将服务过程中所学的知识与技巧内化为自身的心理品质与行为习惯。针对服务对象的反馈结果，后续跟进的内容需具有针对性，主要包括以下几个方面：一是心理成长建议，根据服务对象的反馈结果与心理状态，为其提供个性化的心理成长建议，帮助其在服务结束后继续提升心理素养，例如为焦虑情绪得到缓解的服务对象提供“日常焦虑预防清单”，建议其定期进行正念冥想练习、保持规律作息；为人际关系得到改善的服务对象提供“人际互动”指南。

6. 服务内容与要求

6.1 心理健康科普服务

6.1.1 内容：围绕东方心理学核心思想、心理健康常识、心理问题预防方法、东方心理调节技巧等主题，通过讲座、沙龙、线上课程、科普文章、短视频等形式开展普及活动。

6.1.2 要求：内容需准确严谨，符合东方心理学理论精髓与现代科学认知；形式需生动多样，适应不同受众群体的接受习惯；避免传播迷信思想或伪科学内容。

6.2 个体心理支持服务

6.2.1 内容：针对服务对象的个人心理困扰（如情绪问题、人际关系冲突、压力应对、自我认知困惑等），提供一对一的咨询与辅导服务，运用正念、情志调节、认知重构等方法帮助其缓解心理压力、改善心理状态。

6.2.2 要求：服务提供方需具备专业资质，严格遵循咨询伦理；服务过程需保护服务对象隐私，建立规范的服务记录；对于超出自身能力范围的案例，应及时转介。

6.3 团体心理辅导服务

6.3.1 内容：针对具有共同心理需求的群体（如青少年、职场团队、老年人群体等），开展主题式团体辅导活动，通过小组讨论、角色扮演、团体练习等形式，促进成员间的互动交流与经验分享，提升群体的心理凝聚力与心理适应能力。

6.3.2 要求：团体规模需适宜（一般 8-12 人），配备 1-2 名专业带领者；活动设计需贴合群体特点与需求，营造安全、包容的团体氛围；关注每位成员的参与度与心理反馈，避免团体冲突升级。

6.4 特定群体专项服务

6.4.1 内容：针对青少年、老年人、残障人士、受灾群众等特定群体的心理特点与需求，提供专项心理支持服务，如青少年心理成长辅导、老年人孤独感缓解、受灾群众心理创伤疗愈等。

6.4.2 要求：服务需充分考虑特定群体的生理、心理及社会环境特点，采用适应性强的服务方式与方法；对于涉及弱势群体的服务，需强化人文关怀，保障其合法权益。

6.5 家庭心理服务

6.5.1 内容：围绕家庭关系调适、亲子沟通优化、婚姻情感经营等主题，提供家庭咨询、家庭团体辅导等服务，帮助家庭成员改善互动模式，提升家庭幸福感。

6.5.2 要求：服务需关注家庭系统的整体动态，引导家庭成员换位思考；尊重家庭的文化传统与价值观念，避免将个人观点强加于服务对象。

7. 服务能力

7.1 基础能力要求

7.1.1 文化素养：深入理解东方心理学的文化渊源与核心理论，熟悉易家、道家、儒家等传统文化中的心理思想，具备一定的传统文化底蕴。

7.1.2 专业知识：掌握心理学基本原理、东方心理调节技术、心理评估方法、心理问题干预技巧等专业知识，了解常见心理问题与精神障碍的识别标准。

7.1.3 实践技能：具备开展需求评估、服务规划、服务实施、效果评估等工作的实践能力，能够灵活运用多种东方心理学服务方法解决实际问题。

7.1.4 沟通能力：具备良好的语言表达、倾听理解与共情能力，能够与不同类型的服务对象建立有效的沟通与信任关系。

7.2 资质要求

7.2.1 组织类服务提供方：需依法登记注册，具备固定的服务场所、专业的服务团队及完善的管理制度；符合相关行业监管要求，如涉及医疗相关内容，需取得相应的医疗执业资质。

7.2.2 个体服务提供方：需持有相关专业资质证书，如心理咨询师职业资格证书、东方心理学相关培训结业证书等；具备一定的服务经验，无违反职业伦理的记录。

7.3 能力提升

服务提供方应建立常态化的能力提升机制，通过专业培训、案例研讨、学术交流、督导指导等方式，持续更新专业知识，提升服务技能。鼓励服务人员参与东方心理学相关的科研活动与学术研究，推动服务水平的提升。

7.4 能力限制

服务提供方应清晰认知自身的能力边界，仅接受在自身专业范围内的服务委托。对于超出能力范围的服务需求，如严重精神障碍的治疗、危机事件的紧急干预等，应及时引导服务对象转介至专业医疗机构或相关机构，不得擅自提供超出资质的服务。

8. 服务准则

8.1 法律合规准则

服务提供方需严格遵守《中华人民共和国精神卫生法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，依法开展服务活动。不得从事任何违法违规的服务行为，如虚假宣传、强制服务、泄露服务对象个人信息等。

8.2 伦理道德准则

8.2.1 尊重隐私：严格保护服务对象的个人信息、心理隐私及服务过程中的相关记录，未经服务对象书面许可，不得向任何第三方泄露，法律法规另有规定的除外。

8.2.2 廉洁自律：服务提供方及服务人员不得利用服务便利谋取私利，不得接受服务对象的贵重礼品或不正当利益，不得收取超出约定范围的服务费用。

8.2.3 客观公正：以客观、中立的态度开展服务，不得因个人偏好、利益关系等对服务对象产生歧视或偏见，不得向服务对象灌输未经证实的观点或理念。

8.2.4 知情同意：在服务开展前，需向服务对象充分说明服务内容、服务风险、服务费用等关键信息，获得服务对象的明确同意后方可实施服务；对于未成年人或限制民事行为能力人，需获得其监护人的同意。

8.3 隐私与数据保护准则

服务提供方需建立完善的信息安全管理制度，对服务过程中收集的服务对象信息进行规范存储与管理，采用必要的技术手段防止信息泄露、丢失或篡改。服务结束后，需按照相关规定对服务记录进行妥善保管或销毁，保管期限不得少于相关法律法规规定的最低期限。

8.4 知识产权保护准则

服务提供方在服务过程中使用的东方心理学理论、方法、工具等，需尊重其知识产权归属；对于自身研发的服务产品、课程体系等，应依法保护其知识产权；未经知识产权人许可，不得擅自使用、复制或传播相关知识产权成果。

8.5 社会责任准则

8.5.1 公益普惠：积极参与公益性东方心理学服务活动，为弱势群体提供免费或低收费的服务，提升服务的普惠性与可及性。

8.5.2 正向引导：弘扬积极向上的心理品质与价值观念，引导服务对象树立正确的自我认知与人生态度，促进个体与社会的和谐发展。

8.5.3 行业共建：积极参与东方心理学社会化服务行业的交流与合作，共同推动行业标准的完善与行业信誉的建设，抵制不良服务行为。

9. 服务评估与改进

9.1 评估体系

服务提供方应建立科学、全面的服务评估体系，评估内容包括服务质量、服务效果、服务对象满意度、服务合规性等方面，评估方式采用内部评估与外部评估相结合、过程评估与结果评估相结合的方式。

9.2 评估实施

9.2.1 过程评估：在服务实施过程中，定期对服务流程的规范性、服务方法的适用性、服务人员的专业表现等进行监督与评估，及时发现并解决服务过程中存在的问题。

9.2.2 结果评估：服务结束后，通过服务对象满意度调查、服务效果追踪、第三方评估等方式，对服务目标的达成情况、服务产生的实际效益进行全面评估，形成评估报告。

9.3 改进机制

- 9.3.1 问题整改：针对评估过程中发现的问题，服务提供方需制定具体的整改方案，明确整改责任人与整改期限，确保问题得到有效解决。
- 9.3.2 持续优化：结合评估结果与服务实践经验，定期对服务流程、服务内容、服务方法等进行优化升级，不断提升服务质量与服务水平。
- 9.3.3 反馈应用：建立评估结果反馈机制，将评估结果与服务人员的绩效考核、能力提升培训相结合，激励服务人员提升专业素养与服务意识。

附录 A (资料性) 东方心理学社会化服务常用方法示例

表 A.1 给出了东方心理学社会化服务常用方法的示例。

分类	方法名称	核心原理	适用场景	实施要点
儒家心理方法	自省法	基于“吾日三省吾身”思想，引导个体通过自我反思觉察自身情绪与行为，提升自我认知	自我认知困惑、情绪管理、行为改进	指导服务对象制定反思清单，聚焦具体事件，避免泛化；鼓励客观归因，不苛责自我
	慎独法	强调在独处时保持道德修养与心理自律，提升自我约束能力与内在稳定性	自律性不足、职场压力应对、青少年心理成长	帮助服务对象建立独处时的行为规范与心理暗示，结合日常小事培养习惯
	仁恕引导法	以“仁”为核心，引导个体换位思考、包容他人，改善人际关系	人际关系冲突、亲子矛盾、婚姻情感问题	通过案例分析、角色扮演，引导服务对象站在对方角度理解需求，练习表达包容与善意
道家心理方法	自然疗愈法	遵循“道法自然”理念，通过接触自然、模仿自然规律调节心理状态，缓解压力	压力过大、情绪焦虑、身心疲惫	组织户外自然体验活动，引导观察自然现象；结合呼吸调节，感受自然与身心的联结
	无为调节法	倡导“无为而无不为”，引导个体接纳自身状态，避免过度执着，减少心理内耗	完美主义困扰、挫折心理、焦虑症辅助调节	帮助服务对象区分“可控”与“不可控”因素，聚焦当下行动，接纳不完美
	太极心理调适法	结合太极动作的圆融、舒缓特点，通过身心联动调节情绪，提升心理韧性	中老年情绪调节、职场压力缓解、团体心理辅导	由专业教练带领，强调动作与呼吸的配合；关注个体身体感受，避免动作僵硬
佛家心理方法	正念冥想	基于“观照当下”思想，引导个体专注于呼吸或身体感受，减少杂念，提升专注力与情绪稳定性	注意力不集中、焦虑情绪、睡眠障碍	从短时间（5-10 分钟）开始练习，逐步延长；引导服务对象接纳冥想中的杂念，不刻意排斥
	慈悲心培养法	通过慈悲冥想、善念练习，培养个体对自我及他人的关爱，改善人际关系与心理状态	自卑心理、人际疏离、情绪冷漠	从对自己产生慈悲心开始，逐步扩展到亲友、陌生人；结合日常善举强化练习效果

附录 B (资料性) 服务能力评价指标示例

表 B.1 给出了东方心理学社会化服务能力评价指标的示例，适用于对服务提供方及服务人员的能力评估。

评价维度	一级指标	二级指标	评价标准	评分方式（10 分制）
专业能力	理论知识	东方心理学理论掌握程度	熟悉易家、道家、儒家等核心心理思想，能准确阐释相关理论内涵	8-10 分：精通；5-7 分：掌握；2-4 分：了解；0-1 分：不熟悉
		现代心理学知识储备	掌握心理学基本原理、心理评估方法、常见心理问题干预知识	8-10 分：全面掌握；5-7 分：基本掌握；2-4 分：部分了解；0-1 分：欠缺
	实践技能	服务方法运用能力	能根据服务对象需求，灵活运用多种东方心理调节技术，方法选择合理	8-10 分：娴熟运用；5-7 分：基本运用；2-4 分：初步尝试；0-1 分：无法运用
		问题解决能力	能快速识别服务对象核心问题，制定有效解决方案，及时应对服务中的突发情况	8-10 分：高效解决；5-7 分：有效解决；2-4 分：部分解决；0-1 分：无法解决
服务规范	资质合规性	资质证书与服务范围匹配度	具备相应专业资质，服务范围在资质许可范围内	10 分：完全符合；0 分：不符合
	流程规范性	服务流程执行情况	严格遵循需求评估、服务规划等流程，服务记录完整规范	8-10 分：规范完整；5-7 分：基本规范；2-4 分：部分缺失；0-1 分：混乱
	伦理遵守	伦理规范执行情况	严格保护隐私、廉洁自律、尊重服务对象，无违反伦理行为	10 分：完全遵守；0 分：存在违反伦理行为
服务效果	服务对象反馈	满意度与效果评价	服务对象对服务质量、效果的满意度高，认可服务价值	8-10 分：非常满意；5-7 分：基本满意；2-4 分：不太满意；0-1 分：不满意
	长期影响	心理状态改善持续性	服务对象心理问题得到长期缓解，心理能力获得提升	8-10 分：效果持久；5-7 分：效果较持久；2-4 分：效果短暂；0-1 分：无效果

附录 C (规范性) 服务行为规范实施细则示例

表 C.1 给出了东方心理学社会化服务行为规范的实施细则示例，服务提供方及服务人员需严格遵守。

规范类别	具体规范要求	实施细则	违规处理方式
------	--------	------	--------

规范类别	具体规范要求	实施细则	违规处理方式
隐私保护规范	服务信息收集规范	1. 仅收集与服务相关的必要信息，避免过度收集；2. 明确告知服务对象信息收集的目的与用途；3. 对收集的敏感信息（如病史、家庭隐私）进行单独标注与加密存储	首次违规：警告并限期整改；多次违规：暂停服务资格 1-3 个月；造成信息泄露：终止合作并追究责任
	服务记录管理规范	1. 服务记录需真实、完整，由服务人员签字确认；2. 纸质记录存入专用档案柜，电子记录设置访问密码；3. 服务结束后，记录保管期限不少于 3 年；4. 销毁记录需采用粉碎、永久删除等不可逆方式	记录不完整：限期补正并扣减绩效；违规保管或销毁：警告并罚款；造成隐私泄露：承担相应法律责任
	信息披露规范	1. 未经服务对象书面同意，不得向任何第三方披露其信息；2. 因法律要求披露时，需提前告知服务对象（特殊情况除外）；3. 案例分享时，需对服务对象信息进行匿名化处理，确保无法识别	违规披露：立即停止侵权行为，向服务对象道歉并赔偿损失；情节严重：吊销服务资质
服务收费规范	收费公示规范	1. 在服务场所显著位置或线上平台公示服务项目、收费标准、收费依据；2. 收费标准需明确、透明，无模糊表述；3. 价格调整需提前 7 天公示	未公示或公示不规范：限期整改；误导性公示：罚款并向服务对象退还多收费用
	收费行为规范	1. 严格按照公示标准收费，不得擅自提高收费；2. 收取费用后需出具正规票据；3. 公益服务不得收取任何费用，低收费服务需明确减免依据；4. 不得强制服务对象购买附加服务或产品	乱收费：退还违规费用并加倍罚款；强制消费：终止服务并赔偿损失；情节严重：移交相关监管部门
专业服务规范	服务开展规范	1. 服务前与服务对象签订服务协议，明确双方权利义务；2. 服务过程中不发表与服务无关的言论，不从事与服务无关的行为；3. 不使用未经证实的方法或伪科学理论开展服务；4. 发现服务对象有严重心理问题，及时引导转介	未签协议：警告并补签；使用违规方法：暂停服务资格 3-6 个月；未及时转介造成后果：承担相应责任
	专业态度规范	1. 服务时衣着整洁、举止得体，保持专业形象；2. 倾听服务对象表达时专注、耐心，不随意打断；3. 尊重服务对象的观点，不强迫接受自身理念；4. 服务中不与服务对象建立除专业关系外的其他关系	态度不专业：警告并培训；强迫理念灌输：向服务对象道歉；建立违规关系：吊销服务资质